Agence de la santé
et des services sociaux
du Saguenay–
Lac-Saint-Jean

Québec

Rapport annuel 2010-2011
sur l'application de la procédure d'examen des plaintes

Adopté par le conseil d'administration

Le 15 septembre 2011

Édition produite par
L'Agence de la santé et des services sociaux du Saguenay–Lac-Saint-Jean

Coordination/rédaction
Ghislain Girard, commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services

Conception
Valérie Savard, agente administrative, Direction des ressources humaines et du Secrétariat général

Relecture
Annie Girard, agente administrative, Direction générale
Anne-Pascale Maltais, agente administrative, Direction de santé publique

Ce document peut être consulté à la section **Documentation** du site Internet de l'Agence à l'adresse : **www.santesaglac.gouv.qc.ca**

Le genre masculin est utilisé dans ce document dans le seul but d'alléger le texte. Il désigne aussi bien les femmes que les hommes.

Dépôt légal - Bibliothèque nationale du Québec, 2010
Dépôt légal - Bibliothèque nationale du Canada, 2010

ISSN 1916-078X (Imprimé)
ISSN 1916-0798 (En ligne)

Table des matières

Introduction 7

Faits saillants 8

PREMIÈRE PARTIE - Bilan global des activités du commissaire régional

1. Présentation 11
2. Le mandat de l'Agence 11
3. Bilan des dossiers de plaintes reçues par l'Agence 12
4. Auteur, mode de dépôt et délai de traitement des plaintes 12
5. Objets des plaintes selon leur niveau de traitement et les mesures correctives associées 13
6. Interventions 14
7. Demandes d'assistance et d'accompagnement 14
8. Bilan des activités autres du commissaire régional 15

DEUXIÈME PARTIE - Bilan global des activités des commissaires locaux et des médecins examinateurs

9. Bilan global des dossiers de plaintes 2009-2010 en établissement 19
10. Auteur, mode de dépôt et délai de traitement des plaintes conclues en établissement 20
11. Objets de plaintes selon leur niveau de traitement en établissement 22
12. Intervention 23

Conclusion 24

Glossaire 25

Liste des tableaux

Tableau 1 Évolution du bilan des dossiers de plaintes selon l'étape de l'examen en 2010-2011 12

Tableau 2 Organismes concernés par les plaintes reçues en 2010-2011 12

Tableau 3 Principaux objets de plaintes en 2010-2011 13

Tableau 4 Principaux objets d'interventions en 2010-2011 14

Tableau 5 Évolution du bilan des dossiers de plaintes selon l'étape de l'examen en 2010-2011 19

Tableau 6 Bilan des dossiers de plaintes selon l'étape de l'examen et la mission en 2010-2011 – Commissaire local 19

Tableau 7 Bilan des dossiers de plaintes selon l'étape de l'examen et la mission en 2010-2011 – Médecin examinateur 20

Tableau 8 État des dossiers de plaintes dont l'examen a été conclu selon le délai d'examen en 2010-2011 – Commissaire local 21

Tableau 9 État des dossiers de plaintes dont l'examen a été conclu selon le délai d'examen en 2010-2011 – Médecin examinateur 21

Tableau 10 État des dossiers de plaintes dont l'examen a été conclu selon le niveau de traitement et le motif en 2010-2011 – Commissaire local 22

Tableau 11 État des dossiers de plaintes dont l'examen a été conclu selon le niveau de traitement et le motif en 2010-2011 – Médecin examinateur 22

Introduction

En conformité avec la Loi sur les services de santé et les services sociaux[1], le conseil d'administration de l'Agence de la santé et des services sociaux du Saguenay–Lac-Saint-Jean, ci-après désignée « l'Agence », doit transmettre un rapport au ministre de la Santé et des Services sociaux un rapport une fois par année. Celui-ci comprend le bilan des activités du commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services et fait état de l'ensemble des rapports des commissaires locaux reçus de chaque conseil d'administration des établissements du réseau de la santé et des services sociaux de la région, tel que stipulé dans l'article 76.12 de la Loi.

Ce rapport porte sur l'application de la procédure d'examen des plaintes, la satisfaction des usagers et le respect de leurs droits.

Dans la région, tous les Centres de santé et de services sociaux (CSSS) ont un commissaire local et un médecin examinateur. Un commissaire couvre les services de trois CSSS soit, Lac-Saint-Jean-Est, Domaine-du-Roy et Maria-Chapdelaine. Il y a un commissaire à plein temps au CSSS de Chicoutimi et Jonquière et un commissaire à temps partiel au CSSS Cléophas-Claveau. Le Centre de réadaptation en déficience intellectuelle et en trouble envahissant du développement (CRDITED) et le Centre jeunesse ont également leur commissaire local. Le commissaire régional occupe un poste à demi-temps.

Les commissaires se rencontrent à quelques reprises au cours de l'année pour un partage d'information et d'expertise sur leur travail. Le directeur général du Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de la région (CAAP Région 02) participe également à ces rencontres.

Comme pour les années antérieures, le présent rapport fait état d'une utilisation importante du régime des plaintes, tant par le nombre de plaintes que par le nombre d'interventions et d'assistance.

Donc, dans l'ensemble, il est permis de conclure que le régime des plaintes fonctionne bien dans la région.

1 Loi SSSS (chapitre S-4.2)

Faits saillants

En 2010-2011 à l'Agence

- L'Agence a reçu 21 plaintes et en a conclu 16. Elle en avait reçu 17 en 2009-2010 et conclu 24.
- Il y a eu 15 interventions comparativement à 24 en 2009-2010.
- Les motifs de plaintes les plus souvent invoqués concernent les relations interpersonnelles (7), l'organisation du milieu et ressources matérielles (6), l'accessibilité (5), les soins et services dispensés (4), l'aspect financier (2) et les droits particuliers (2).

En 2010-2011 dans les établissements

- Les établissements de la région ont reçu 439 plaintes et en ont conclu 446. En 2009-2010, ils en avaient reçu 514 et conclu 516.
- 14 plaintes ont été transmises en deuxième instance au Protecteur du citoyen comparativement à 6 en 2009-2010.
- 116 plaintes ont été reçues par les médecins examinateurs comparativement à 107 en 2009-2010.

PREMIÈRE PARTIE

Bilan global des activités du commissaire régional

1. Présentation

Ce premier chapitre présente le bilan des plaintes reçues par l'Agence et traite des différentes activités effectuées par le commissaire régional en lien avec le traitement des plaintes et l'amélioration continue de la qualité des services.

2. Le mandat de l'Agence

Le mandat de l'Agence est de répondre aux plaintes des usagers qui ont recours aux services d'un organisme communautaire ou d'une résidence privée pour personnes âgées, qui utilisent les services préhospitaliers d'urgence ou qui transigent directement avec du personnel de l'Agence.

Ainsi, selon la Loi (article 60), peut directement formuler une plainte à l'Agence :

1. Toute personne qui utilise les services d'un organisme communautaire ou celle qui est hébergée dans une résidence privée d'hébergement ou par un organisme communautaire ou dans une résidence pour personnes âgées, relativement aux services qu'elle a reçus ou aurait dû recevoir de l'organisme ou de la résidence.

2. Toute personne physique relativement à l'exercice d'une fonction ou d'une activité de l'Agence qui l'affecte personnellement parce qu'elle reçoit ou aurait dû recevoir des services offerts par les établissements, les ressources intermédiaires, les ressources de type familial, les organismes communautaires, les résidences privées d'hébergement ou les résidences pour personnes âgées.

3. Toute personne physique qui requiert ou utilise des services d'un organisme, d'une société ou d'une personne, dont les services ou les activités sont reliés au domaine de la santé et des services sociaux, et avec lequel une entente de service aux fins de leur prestation a été conclue par l'Agence et qui ne peut autrement se prévaloir auprès d'un établissement du recours prévu à la section I, sauf s'il s'agit d'une plainte concernant un médecin, un dentiste ou un pharmacien, de même qu'un résidant, qui exerce sa profession au sein d'un tel organisme, d'une telle société ou d'une telle personne.

Enfin, selon l'article 16 de la Loi sur les services préhospitaliers d'urgence : « une personne qui requiert ou utilise les services préhospitaliers d'urgence requis ou fournis dans sa région peut formuler une plainte directement à l'Agence concernée relativement à de tels services qu'elle a reçus ou aurait dû recevoir ».

3. Bilan des dossiers de plaintes reçues par l'Agence

L'Agence a reçu 21 plaintes en 2010-2011, comparativement à 17 en 2009-2010 et 31 en 2008-2009.

Tableau 1

Évolution du bilan des dossiers de plaintes selon l'étape de l'examen en 2010-2011

Exercice	En cours d'examen au début de l'exercice	Reçus durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice	Transmis au 2e palier
	Nombre	Nombre	Nombre	Nombre	Nombre
2010-2011	1	21	16	6	0
2009-2010	4	17	21	0	1
2008-2009	2	31	29	4	1

Des 21 plaintes reçues, 8 plaintes concernaient les résidences pour personnes âgées, 5 concernaient les services préhospitaliers d'urgence, 4 les organismes communautaires et 3 concernaient l'Agence.

Tableau 2

Organismes concernés par les plaintes reçues en 2010-2011

Catégories	2010-2011	2009-2010
	Nombre	Nombre
Organismes communautaires	4	2
Résidences privées pour personnes âgées	8	7
Services préhospitaliers d'urgence	6	7
Agence	3	1
Total	**21**	**17**

4. Auteur, mode de dépôt et délai de traitement des plaintes

Au cours de l'exercice 2010-2011, 88 % des plaintes conclues ont été formulées par l'usager lui-même, 12 % par un représentant.

Le délai de traitement des plaintes a été inférieur à 45 jours dans 87 % des cas, comparativement à 76 % l'an dernier. Dans tous les cas où le délai était arrivé à échéance, les personnes ont été contactées et informées des raisons du retard et de leur droit de recours au Protecteur du citoyen.

5. Objets des plaintes selon leur niveau de traitement et les mesures correctives associées

En 2010-2011, les dossiers de plaintes conclus par l'Agence comportent 26 objets de plaintes, répartis comme suit : 7 concernent les relations interpersonnelles, 6 l'organisation du milieu et les ressources matérielles, 5 l'accessibilité, 4 les soins et services, 2 les aspects financiers et 2 les droits particuliers.

La plupart des 7 plaintes sur les relations interpersonnelles concernent les résidences pour personnes âgées. Il s'agit souvent de mésententes qui se règlent par la conciliation. Quant à l'organisation du milieu, la nourriture dans les résidences pour personnes âgées revient souvent : c'est un problème aux multiples facettes qui ne tient pas toujours à la qualité objective de la nourriture.

Pour le reste, ce sont des situations particulières qui ne constituent pas de tendances généralisées : 6 mesures correctives ont été recommandées, 3 à portée individuelle et 3 à portée systémique.

Tableau 3

Principaux objets de plaintes en 2010-2011

Objets de plaintes	Nombre de dossiers en 2010-2011	Nombre de dossiers en 2009-2010
Accessibilité aux soins et services	5	7
Aspect financier	2	2
Droits particuliers	2	1
Organisation du milieu et ressources matérielles	6	8
Relations interpersonnelles	7	5
Soins et services dispensés	4	3
Total	***26**	**26**
*** Certaines plaintes portent sur plus d'un objet**		

6. Interventions

Sur les 15 demandes d'intervention, 11 concernaient les résidences pour personnes âgées. Les motifs le plus souvent invoqués concernent la nourriture et les relations interpersonnelles, comme au niveau des plaintes.

Tableau 4

Principaux objets d'intervention en 2010-2011

Objets d'interventions	Nombre de dossiers en 2010-2011	Nombre de dossiers en 2009-2010
Accessibilité aux soins et services	2	7
Aspect financier	0	2
Droits particuliers	0	1
Organisation du milieu et ressources matérielles	13	8
Relations interpersonnelles	11	5
Soins et services dispensés	4	3
Autres	1	0
Total	***31**	**26**
*** Certaines interventions portent sur plus d'un objet**		

7. Demandes d'assistance et d'accompagnement

Il y a eu plusieurs demandes d'assistance concernant surtout des demandes d'aide pour consulter la bonne ressource.

8. Bilan des autres activités du commissaire régional

Outre ses fonctions d'assistance et d'accompagnement, d'intervention et de traitement des plaintes, le commissaire a d'autres occupations en lien avec ses fonctions. Voici ses principales activités pour l'année 2010-2011 :

- Cinq rencontres avec les commissaires locaux et le directeur général du Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes.
- Deux rencontres avec le comité de vigilance du conseil d'administration de l'Agence.
- Quatre rencontres des commissaires régionaux du Québec.
- Quatre rencontres avec le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) et les commissaires régionaux.
- Une rencontre avec la Table régionale des organismes communautaires (TROC).
- Une rencontre avec le conseil d'administration de l'Agence.
- Trois visioconférences avec le comité d'harmonisation, commissaires régionaux et responsables de la certification.
- Une rencontre des commissaires de la région avec le vice-protecteur du citoyen.
- Une rencontre à Trois-Rivières avec la Fédération de l'âge d'or du Québec (FADOQ).
- Une rencontre à Québec avec le MSSS pour la révision du processus de certification des résidences pour personnes âgées.

DEUXIÈME PARTIE

Bilan global des activités des commissaires locaux et des médecins examinateurs de la région

9. Bilan global des dossiers de plaintes 2010-2011 en établissement

Le présent chapitre porte sur l'application de la procédure d'examen des plaintes en première instance par les établissements du Saguenay–Lac-Saint-Jean.

Les 7 commissaires locaux des établissements de la région ont traité 439 dossiers de plaintes entre le 1er avril 2010 et le 31 mars 2011. Au cours de l'année, 446 plaintes ont été conclues et 29 étaient toujours en voie de traitement à la fin de l'exercice. 14 dossiers de plaintes ont été transmis au Protecteur du citoyen.

Tableau 5
Évolution du bilan des dossiers de plaintes selon l'étape de l'examen en 2010-2011

Exercice	En cours d'examen au début de l'exercice	Reçus durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice	Transmis au 2e palier
	Nombre	Nombre	Nombre	Nombre	Nombre
2010-2011	36	439	446	29	14
2009-2010	38	514	516	36	6
2008-2009	27	420	409	38	6

Tableau 6
Bilan des dossiers de plaintes selon l'étape de l'examen et la mission en 2010-2011
Commissaire local

MISSION	En cours d'examen au début de l'exercice	Reçus durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice	Transmis au 2e palier
		Nombre	Nombre		
Centre local de services communautaires (CLSC)	7	72	74	5	6
Centre hospitalier de soins généraux et spécialisés (CHSGS)	22	293	297	18	3
Centre hospitalier d'hébergement et soins de longue durée (CHSLD)	3	30	29	4	2
Centre de protection de l'enfance et de la jeunesse (CPEJ)	1	19	18	2	3
Centre de réadaptation pour jeunes en difficulté d'adaptation (CRJDA)	1	7	8	0	0
Centre de réadaptation en déficience intellectuelle et en troubles envahissants du développement (CRDITED)	0	10	10	0	0
Centre de réadaptation pour les personnes alcooliques et autres toxicomanes (CRPAT)	0	1	1	0	0
Centre de réadaptation en déficiences motrices (CRDM)	2	7	9	0	0
TOTAL	36	439	446	29	14

La comparaison des deux dernières années permet d'observer une diminution de 75 plaintes reçues en 2010-2011, par rapport à 514 l'an dernier.

Tableau 7

Bilan des dossiers de plaintes selon l'étape de l'examen et la mission
Médecin examinateur

MISSION	En cours d'examen au début de l'exercice	Reçus durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice	Transmis au 2e palier
		Nombre	Nombre		
Centre local de services communautaires (CLSC)	0	4	4	0	0
Centre hospitalier de soins généraux et spécialisés (CHSGS)	12	106	96	22	4
Centre hospitalier d'hébergement et soins de longue durée (CHSLD)	1	5	5	1	0
Centre de réadaptation pour les personnes alcooliques et autres toxicomanes (CRPAT)	0	1	1	0	0
TOTAL	13	116	106	23	4

Les médecins examinateurs des établissements de la région ont traité 116 dossiers entre le 1er avril 2010 et le 31 mars 2011. De ce nombre, 106 plaintes ont été conclues, 23 étaient toujours en voie de traitement à la fin de l'exercice et 4 plaintes ont été transmises au comité de révision.

10. Auteur, mode de dépôt et délai de traitement des plaintes conclues en établissement

Pour l'ensemble des établissements de la région, dans 59 % des cas, la plainte a été déposée au commissaire local par l'usager lui-même, alors que 33 % l'ont été par son représentant et 8 % par un tiers.

En ce qui concerne les médecins examinateurs, dans 63 % des cas, l'auteur de la plainte a été l'usager lui-même, dans 39 % et 4 % des cas, ce fut respectivement son représentant ou un tiers.

Pour ce qui est du délai moyen observé pour l'examen d'une plainte, c'est-à-dire depuis le dépôt de la plainte jusqu'à la conclusion émise par l'établissement, on note que dans le cas des commissaires locaux, la majorité des plaintes (81 %) ont été conclues dans moins de 45 jours.

Tableau 8
État des dossiers de plaintes dont l'examen a été conclu selon le délai d'examen en 2010-2011 Commissaire local

DÉLAI D'EXAMEN	Nombre	%
Moins de 3 jours	45	10 %
4 à 15 jours	125	28 %
16 à 30 jours	121	27 %
31 à 45 jours	69	16 %
Sous-total	360	81 %
46 à 60 jours	37	8 %
61 à 90 jours	32	7 %
91 à 180 jours	14	3 %
181 jours et plus	3	1 %
Sous-total	86	19 %
TOTAL	446	100 %

Les médecins examinateurs ont traité les plaintes dans un délai inférieur à 45 jours dans une proportion de 59 %.

Tableau 9
État des dossiers de plaintes dont l'examen a été conclu selon le délai d'examen en 2010-2011 Médecins examinateurs

DÉLAI D'EXAMEN	Nombre	%
Moins de 3 jours	2	2 %
4 à 15 jours	21	20 %
16 à 30 jours	26	24 %
31 à 45 jours	14	13 %
Sous-total	63	59 %
46 à 60 jours	20	19 %
61 à 90 jours	14	13 %
91 à 180 jours	6	6 %
181 jours et plus	3	3 %
Sous-total	43	41 %
TOTAL	106	100 %

11. Objets de plaintes selon leur niveau de traitement en établissement

Des dossiers de plaintes conclues par les établissements en 2010-2011, on dénombre 675 objets de plaintes conclues par les commissaires locaux et 120 objets de plaintes conclues par les médecins examinateurs.

Tableau 10
État des dossiers de plaintes dont l'examen a été conclu selon le niveau de traitement et le motif en 2010-2011 – Commissaire local

Objets de plaintes	Nombre de dossiers en 2010-2011	Nombre de dossiers en 2009-2010
Accessibilité aux soins et services	105	104
Aspect financier	35	55
Droits particuliers	73	59
Organisation du milieu et ressources matérielles	90	148
Relations interpersonnelles	168	163
Soins et services dispensés	201	216
Autres	3	0
Total	**675**	**745**
*** Certaines plaintes portent sur plus d'un objet**		

Tableau 11
État des dossiers de plaintes dont l'examen a été conclu selon le niveau de traitement et le motif en 2010-2011 – Médecin examinateur

Objets de plaintes	Nombre de dossiers en 2010-2011	Nombre de dossiers en 2009-2010
Accessibilité aux soins et services	7	18
Aspect financier	0	1
Droits particuliers	6	3
Organisation du milieu et ressources matérielles	6	0
Relations interpersonnelles	44	38
Soins et services dispensés	57	82
Autres	0	0
Total	**120**	**142**
*** Certaines plaintes portent sur plus d'un objet**		

12. Interventions

Les commissaires locaux ont conclu 228 interventions au cours de la dernière année dont 21 suite au constat du commissaire et 207 sur signalement. En ce qui concerne les signalements, 56 % ont été faits par les usagers eux-mêmes, 27 % par un tiers et 16 % par un représentant de l'usager. Ils ont répondu à 320 demandes d'assistance et à 141 demandes de consultation. Dans l'exercice des autres fonctions du commissaire, ils ont participé à 169 activités diverses : information et promotion du régime des plaintes, rencontres avec les conseils d'administration et des comités de vigilance entre autres.

Conclusion

L'année 2010-2011 ne présente pas de faits marquants ou de tendances lourdes au niveau des plaintes ou des interventions tant au niveau local qu'au niveau régional. Les motifs de plainte ou d'intervention demeurent sensiblement les mêmes; les variations d'une année à l'autre ne sont pas significatives.

Le nombre de plaintes a diminué au niveau local (439 plaintes reçues cette année comparativement à 514 l'an dernier), a légèrement augmenté chez les médecins examinateurs (de 107 à 116) et au niveau régional (de 17 à 21).

Toutefois, le nombre de plaintes, d'interventions et d'assistances montre que le régime des plaintes demeure un moyen important utilisé par la population pour exprimer ses insatisfactions et pour participer à l'amélioration de la qualité des services de santé et des services sociaux.

Les commissaires continuent de faire équipe au niveau régional; ils se rencontrent régulièrement principalement pour partager leur expertise et améliorer leurs interventions.

Donc, comme souligné l'an dernier, le régime des plaintes aux niveaux local et régional continue de prendre de la maturité et à jouer un rôle important, espérons-le, auprès de tous les intervenants du réseau pour maintenir un effort constant de l'amélioration de la qualité des services.

Le commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services,
Agence de la santé et des services sociaux du Saguenay–Lac-Saint-Jean

Ghislain Girard

Glossaire

Définitions utiles pour la compréhension des données.

Plaintes reçues : plaintes déposées par un usager ou son représentant légal entre le 1er avril 2010 et le 31 mars 2011.

Plaintes conclues : plaintes traitées et conclues durant l'exercice, soit entre le 1er avril 2010 et le 31 mars 2011.

Plaintes en voie de traitement au début de l'exercice : plaintes reçues avant le 1er avril 2010 et conclues durant l'année en cours, soit 2010-2011.

Plaintes en voie de traitement à la fin de l'exercice : dossiers reçus en 2010-2011, mais non conclus à la fin de l'exercice.